



Course outline หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการรักษามาตรฐานการให้บริการ (A Standard of Service)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ดร.พัชรี แซ่มซ้อย

วิทยากรอิสระ

อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

หลักการและ แนวความคิด

เป็นที่ทราบกันดีว่างานบริการคือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นการรักษามาตรฐานของการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน จำเป็นต้องใส่ใจและถือเป็นหน้าที่หลักในการที่จะต้องหมั่นเรียนรู้ฝึกฝนและพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณค่าและรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานในการบริการลูกค้าสืบต่อไป

จุดประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อส่งเสริมความรู้และเตรียมความพร้อมให้กับผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับงานด้านบริการได้อย่างถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน
2. เพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตระหนักถึงคุณค่าที่แท้จริงของการเป็นนักบริการที่ดีและสามารถฝึกฝนพัฒนาตนเองด้านการบริการจนบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับประยุกต์ใช้ในงานและในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม
4. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี และมีความก้าวหน้าในส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร
5. เพื่อเป็นการสนับสนุนพันธกิจหลักขององค์กร ตลอดจนเป็นการเพิ่มชื่อเสียงให้กับองค์กร ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายและได้ผลกำไร สูงสุดจากการประกอบธุรกิจ

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- ◆ มาตรฐานกับความเป็นมืออาชีพ
- ◆ คุณค่าและความสำคัญของมาตรฐานการให้บริการ
- ◆ งานบริการพื้นฐานอยู่ที่ใจใช่หรือไม่?
- ◆ ลำดับและขั้นตอนการสร้างและรักษามาตรฐานการให้บริการ
- ◆ อุปสรรคการรักษามาตรฐานการให้บริการ
- ◆ เทคนิคการ Smile, Wai ,Greet
- ◆ เทคนิคการรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

กำหนดการการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

เรื่อง “การรักษามาตรฐานการให้บริการ (A Standard of Service)”

ระยะเวลา 1 วัน

เวลา	หัวข้อการฝึกอบรม
9:00 - 10:30 น.	<p>Workshop 1 : การระดมสมอง</p> <p>ส่วนที่ 1 มาตรฐานกับความเป็นมืออาชีพ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ มาตรฐานคืออะไร? ▪ ความเป็นมาตรฐานมีผลต่อความเป็นมืออาชีพอย่างไร? <p>ส่วนที่ 2 คุณค่าและความสำคัญของมาตรฐานการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ คุณค่าและความสำคัญในการรักษามาตรฐานการให้บริการ ▪ วงจรการรักษามาตรฐานการให้บริการ
10:30 – 10: 45 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
10:45 – 12:00 น.	<p>Workshop 2 : เกม - กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p> <p>ส่วนที่ 3 : งานบริการพื้นฐานอยู่ที่ใจใช่หรือไม่?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ “ได้ใจชื่อว่าได้ทุกสิ่ง” จริงหรือไม่? ▪ ความสำคัญพื้นฐานของหัวใจการบริการ <p>ส่วนที่ 4 : ลำดับและขั้นตอนการสร้างและรักษามาตรฐานการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ลำดับและขั้นตอนการสร้างและรักษามาตรฐานฯ ▪ ข้อผิดพลาดของการข้ามขั้นตอน
12:00 – 13: 00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13:00 - 15:45 น.	<p>Workshop 3 : การระดมสมอง, กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p> <p>ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคการรักษามาตรฐานการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ปัญหาและอุปสรรคในการรักษามาตรฐานฯ ▪ ทำอย่างไรเมื่อมีคนผิด นโยบายพลาด? <p>ส่วนที่ 6 เทคนิคการ Smile, Wai ,Greet</p> <p>ส่วนที่ 7 เทคนิคการรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>Workshop 4 : การแสดงบทบาทสมมติ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ แบ่งกลุ่มการแสดงบทบาทสมมติ ▪ ตัวแทนแสดงบทบาทสมมติ ▪ วิทยากรให้คำแนะนำ
15:45 – 16:00 น.	ทบทวน-ถามตอบและปิดการฝึกอบรม

แนวทางการฝึกอบรมและพัฒนา

(ทฤษฎี 30% เชิงปฏิบัติการ 70%)

- การบรรยาย
- สาธิต
- ระดมสมอง
- เกมประกอบหลักสูตร
- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- การแสดงบทบาทสมมติ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร

วิธีการประเมินผล

- จากแบบสอบถามและการสังเกต
- จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบและทบทวนกลับ

จากข้อมูลที่ได้รับและการติดตาม วิเคราะห์ประเมินผลจากนามธรรมสู่รูปธรรมจนเกิดประสิทธิผลสูงสุด